



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El estrés y su relación en el desempeño laboral en la sede UGEL

Nº 03 Trujillo Nor oeste, Año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Ruiz Torres, Christiam Jesús

ASESORAS

Mg. Aguilar Aragón ,Nancy Deifilia

Dra. Álvarez Silva , Ximena Milagros

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página del jurado

Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol
Presidenta

Mg. Olenka Malpica Risco
Secretaria

Mg. Nancy Deifilia Aguilar Aragón
Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y la oportunidad de presentar este trabajo que con mucho empeño y esfuerzo realice. A mi madre Fanny Torres Carmen por confiar en mí y darme todo lo que tuvo y no tuvo para que pueda seguir con mis estudios. A mi padre José Ruiz Valera por su esfuerzo y trabajo ya que sacrifica momentos de su vida para darnos lo que necesitamos. A mi abuela que me ha enseñado que a pesar de todo siempre hay que seguir de pie y haciendo lo que nos gusta.

Agradecimiento

Agradezco de manera muy especial a las personas que desconfiaron de mí ya que ellos me dieron el ánimo para lograr mis objetivos y seguir adelante y a los que confiaron en mí, me apoyaron y me guiaron a poco a poco lograr mis metas.

Declaración de autenticidad

Yo Christiam Jesús Ruiz Torres, con DNI N° 72735511, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, mayo del 2017.

Christiam Jesús Ruiz Torres

DNI. N° 72735511

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada El estrés y su relación en el desempeño en la sede UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste, 2017, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esta información se ha llevado a cabo una estructura que conforman 5 capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación recomendado por la universidad. En el capítulo I se ha realizado los antecedentes y el planteamiento del problema, en el capítulo II se realizó todo el marco metodológico, en el capítulo III se realizó los resultados de las encuestas y/o ficha de evaluación en el capítulo IV se realizó la bibliografía y el capítulo V se realiza los anexos y datos

En la búsqueda que esta tesis se ajuste a todas las exigencias establecidas con todo trabajo científico; espero sus sugerencias para medir su relación

El autor

Página del jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Resumen.....	IX
Abstrac	X
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos Previos	3
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Estrés laboral.....	6
1.3.2. Desempeño laboral.....	11
1.4. Formulación del problema.....	14
1.5. Justificación del estudio	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Objetivos	15
1.7.1. General.....	15
1.7.2. Específicos.	15
MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación	17
2.2. Variable y operacionalización de variables	17
2.3. Población y muestra.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 19	
2.5. Métodos de análisis de datos.....	20
2.6. Aspectos Éticos.....	21
RESULTADOS.....	22
3.1. Resultados del nivel de la variable estrés laboral	23
3.2. Resultados del nivel de la variable desempeño laboral.....	24
3.3. Determinar si existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral 25	
3.4. Determinar si existe relación entre estresores relativos al entorno objetivo y desempeño laboral.....	26
3.5. Determinar si existe relación entre estresores relativos a la organización y desempeño laboral	27
3.6. Contrastación de hipótesis	28
DISCUSIÓN.....	29

CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	38

Resumen

La presente investigación titulada: El estrés y su relación con el desempeño laboral en la UGEL N° 03 Trujillo nor oeste, Año 2017. Tipo de investigación es correlacional y la investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, los sujetos de estudio fueron los trabajadores de la Unidad De Gestión Educativa Local (UGEL) 03 Trujillo Nor Oeste , que consta con 40 trabajadores tanto género masculino como femenino , a todos ellos se les aplicó las encuestas de estrés que fue diseñado por (parís,2011) , sin embargo la ficha evaluación de desempeño fue entregada a cada jefe de área para su respectiva evaluación siendo un total de 40 encuestados que fue diseñada y extraída del libro Administración de recursos humanos 8° edición Chiavenato ,I (2007) para la mejor información, se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante técnicas y opiniones de expertos las técnicas que se realizaron fueron un cuestionario y una ficha de evaluación diseñado en la escala de Likert para ambas variables. Concluyendo que existe una relación débil de -0,50 entre el estrés y el desempeño de los trabajadores de UGEL nº 03 Trujillo nor oeste.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral.

Abstrac

This research entitled: stress and their relationship in work performance based UGEL N ° 03 Trujillo Northwestern, year 2017. Type of research is correlational and research design was developed under a non-experimental design, study subjects were employees of the unit of local educational management (UGEL) 03 Trujillo Northwestern, which consists of 40 workers both male gender as a female, all them was them applied survey of stress that was designed by (Paris 2011), however the tab performance evaluation was given to each area manager for their respective evaluation being a total of 40 respondents which was designed and extracted from book 8 ° human resources management Edition Chiavenato, I (2007) for the best information, were validated instruments and demonstrated the validity and reliability, using techniques and opinions of experts the techniques that were carried out were a questionnaire and an evaluation form designed in the scale of lickert for both variables. Concluding that there is a weak - 0,50 relationship between stress and job performance of workers of UGEL n° 03 Trujillo Northwestern.

Keywords: Stress, job performance.

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El estrés laboral es común en las comunidades modernas, en las que el aumento de presión en el ambiente en el trabajo puede ocasionar daños graves en el trabajador, provocando resultados que no sólo afectan a su fuerza y vitalidad, sino también a la de su ambiente más cercano. (fuente extraída de <http://www.estreslaboral.info/>)

Además, surge cuando las demandas del trabajo superan a la capacidad de la persona para desempeñarlas, y puede mostrarse de diversas maneras. Entre sus indicios más comunes son desde la depresión, irritación y van acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Esta investigación se enfoca en el estrés y su relación con el desempeño en el trabajo en la cual estará desarrollada en la Unidad De Gestión Educativa Local 03 - Trujillo Nor Oeste que es la encargada de garantizar el servicio educativo y el buen desarrollo de la estructura educativa en la zona Nor Oeste.

Al no existir un buen clima laboral una buena infraestructura y una identidad institucional hacen que los trabajadores no se sientan motivados haciendo que el estrés aumente.

La UGEL03 posee 5 distritos a su jurisdicción esto tiene repercusión en los trabajadores ya que al haber una gran cantidad de colegios tienen que tener más trabajo esto genera estrés además de la actitud de algunos profesores afecta al desempeño de los trabajadores motivándolos a su renuncia.

Al tratarse de una entidad pública, el poco recurso económico que posee al ser parte del estado no les permite desarrollar programación de capacitación en atención del usuario y aplicar programas motivacionales, lo que conlleva a un bajo desempeño

1.2.Trabajos Previos

Antecedentes Internacional

Gonzales (2014), en su tesis denominada

“Estrés y desempeño laboral” Realizado en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, para obtener el título de profesional de licenciada en psicología organizacional/industrial tuvo como objetivo el de utilizar evaluaciones de desempeño cada cierto tiempo a cada trabajador en su campo laboral. Y tuvo como conclusión principal que la investigación realizada mostro que el estrés genera conflictos en la organización produciendo reducción la capacidad de producir en el personal y con ellas dificultad en empresas. Hallar la relación que hay entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., además tuvo como objetivos específicos hallar el nivel de estrés de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., hallar el nivel de desempeño de los trabajadores de Serviteca Altense S.A. y verificar las consecuencias que genera el estrés en del desempeño laboral a nivel de la organizacion y en cada una de las zona que la conforman y tuvo como conclusión que se valida la hipótesis de la averiguacion la cual menciona que si hay una relación significativa con un nivel de 0.05 entre estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S.A.; además con la investigación la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. tienen niveles elevados de estrés, donde se cuenta la media establecida por la prueba sobre estrés fijada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los modelos de la prueba el cual la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén más allá de este manifiestan niveles elevados de estrés y los que sean menores se consideran bajos, se comprobó con un mínimo de significancia de 0.05, para hallar la relación el valor obtenido fue mayor a 0.28, por lo tanto se estableció la existencia de una igualdad entre los resultados entre la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés socio laboral donde el resultado fue de 0.35 mayor al resultado esperado y que también el resultado de la prueba para medir estrés general tiene relación con el resultado de la evaluación

de desempeño. Además, estableció que el estrés en el trabajo genera en las empresas discusiones y peleas que producen una reducción de la capacidad de producir en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. En conclusión, cuando hay un mal desempeño en el trabajo de parte de los trabajadores uno de los factores que lo causa es el estrés inverso, donde es conveniente estar alerta a los causantes resultantes del problema y tomar en cuenta que el estrés bien manejado puede ayudar a la organización una mayor capacidad de producir.

París (2011) en su tesis denominada

“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” Realizado en la universidad abierta Interamericana –Argentina, para obtener el título profesional de licenciado en psicología en la tesis tuvo como objetivo Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos de los trabajadores de la industria cerealera en la que se trabajó esta investigación y además se buscó explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral y como conclusión tuvo En cuanto al estudio y análisis de los causantes del estrés se analizó que la falta de imparcialidad en la organización adicionalmente de los problemas interpersonales y el exceso de trabajo son los que más abruman a los trabajadores y además del nexo entre el estrés observado y/o experimentado con el confort y el nivel de agrado en la organización. Por lo general se distingue un promedio alto y placentero en la relación con supervisores, higiene y el medio donde laboran, pero los menos satisfactorios sobre las normas legales, con respecto a la falta de apoyo de los jefes la imposibilidad de recurrir a ellos frente a los problemas venideros se vincula con abandonar la organización

Antecedentes nacionales

Díaz & Gaviria (2013) en su tesis denominada

“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013” presentada en la Universidad Mayor de San Martín para obtener por el título de profesional de enfermera el objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre estrés y desempeño del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto, y se llegó a la conclusión que el 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral, mientras que el 28.3% de la población de estudio el estrés laboral y el desempeño profesional están relacionados significativamente, $\chi^2 = 11.395$ y $p = 0.003$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable. Se presentan situaciones causantes de estrés, siendo percibidos por el personal de enfermería y que en consecuencia influyen negativamente en el nivel de desempeño profesional

Chávez (2014) en su tesis denominada

“Factores asociados al desempeño de los enfermeros(as) que laboran en el área de salud del hospital Eduardo Rebagliategui Martins ” presentada en la Universidad nacional mayor de San Marcos para obtener por el título de profesional de medicina humana el objetivo de esta investigación fue definir las causas que se asocian con el desempeño del personal de enfermería del HNERM, y se llegó a la conclusión que gran parte del porcentaje de los conocedores del área de enfermería sostienen que los factores asociados al desempeño profesional desaparecido son los desacuerdos, políticas de estímulo, la realización en la atención del fundamento moral de la ayuda y agrado del empleado; entretanto un pequeño porcentaje señalan que están presentes las causas como: la realización y compromiso en el trabajo, la honestidad y la ejecución del principio de justicia durante la observación, perciben que el servicio muestra un entorno de fraternidad y solidaridad , que

se muestra a la excedencia de los documentos de procedimientos, además comprenden la misión y visión del trabajo.

Antecedente local

Ávila (2014), en su tesis denominada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera Trujillo-2014” presentada en la Universidad César Vallejo, para obtener el título de profesional de administración. Llegó a la conclusión el 52% de los trabajadores de la municipalidad de Víctor Larco tiene un nivel medio de estrés y un 44% maneja un nivel bajo y existe una relación débil entre estrés y desempeño de trabajador por tener un valor de significancia menor al valor 0.10

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Estrés laboral

Según Ventura, Martin, Ventura & Delgado (2010) El estrés laboral surge cuando se hay un desacuerdo entre la persona, el empleo y la propia entidad donde labora. La persona percibe que no dispone de medios necesarios para sobrellevarlos el problema profesional y aparece el estrés. El estrés laboral se ha considerado como percance laboral en sucesos en la que certifica que la tensión en la actividad en el trabajo puede inducir a una incertidumbre física en el sujeto. Algunas variantes del estrés laboral son el mobbing o acoso psicológico o moral y el síndrome de estar quemado.

Según Cano (2002) El estrés surge cuando hay desacuerdo entre demandas del ambiente y recursos de las personas para enfrentarlas (párr. 1).

Además, según Peiro (2005) menciona que el estrés es un desorden entre el requerimiento de la situación y disposición de las personas para confrontar esa disposición

Según la MAZ (2003, p.4) El estrés es una anormalidad muy frecuente en el entorno laboral, estas tienen graves efectos en la salud en la persona que lo padece, esto va en aumento debido a los cambios en el ámbito económico y social; es por ello que los trabajadores tendrán que asumir las variaciones, que serán más difíciles de superar.

1.3.1.1. Causas de estrés laboral o estresores

Según Cooper & Marshal (citado por Newel,2002) Comenzaron desarrollando sistemas generales de organización de uso alargador, aun al día de hoy se hallaron cuarenta causas de interacción que se dividieron en siete categorías de razones en el ámbito directivo

Sin embargo, según Newel (2002) Aunque esta labor se basaba en los ejecutivos, se ha revelado que las clases también se podían aplicar a otros grupos. Cinco de siete escalas están vinculadas con el trabajo del individuo: factores internos al cargo; encargo en la organización; unión en la ocupación; progreso de la profesión, y, por último, organización y ambiente laboral. El sexto factor comprende las causas externas al ambiente laboral: causas de estrés extra-institucional, incluyendo a la familia, los problemas económicos y el problema entre las demandas de la ocupación, las obligaciones del exterior. El último causante es el de la posibilidad de la persona: particularidades del individuo, basándose en las oposiciones de identidad y en el comportamiento de Tipo A. Estas clases se usarán para aprender, a su vez, los distintos causantes que se consideran unidos al estrés en el trabajo.

INSHT (2004), afirma que el estrés es la respuesta a un conjunto de agentes ya que casi todo puede convertirse en un agente de estrés va a ser imposible hacer una lista de causas sin embargo existen 2 agentes que son internos y externos, siendo este último el que mayor peso tiene de los cuales serían: Estresores del ambiente

físico, Estresores relativos al contenido de la tarea, Estresores concernientes a la estructura

Además Según Peiro (2005) menciona el estrés es causado por diferentes factores entre los cuales tenemos: que la Sobrecarga de trabajo las cuales son propias del trabajo como por ejemplo turnos de trabajo, exposición a riesgos , Ambiente de trabajo los cuales son distintos las apariencias del entorno físico de jornada que pueden desembocar en habito de estrés laboral: el sonido, la oscilación, el alumbrado, el calor o frio, el humedecimiento, etc., Falta de apoyo de la organización la cual es la escasa cohesión grupa entre superiores subordinados e incluso entre pares , Dificultad entre trabajadores como la relación entre empleados supervisores discriminación entre otros , Fuente intrínseca de satisfacción tales como el sueldo, desarrollo de carrera o estabilidad laboral , Falta de justicia Organizacional las cuales se refieren a las apreciaciones de los obreros de lo que es parcial e imparcial para todos .

Daft & Marcic (2006) Una manera de identificar los factores de estrés del trabajo es al colocarlos en cuatro categorías: exigencias relacionadas con las tareas, las condiciones físicas, los roles (conjunto de comportamientos esperados) y las presiones y los conflictos interpersonales.

Las exigencias relacionadas con las tareas (a realizar) son factores de estrés que surgen de las tareas que se encomiendan a una persona que desempeña un puesto. Algunos tipos de decisiones son intrínsecamente estresantes: las que se toman bajo presiones de tiempo, que tienen consecuencias serias y las que deben tomarse con información insuficiente.

Las demandas físicas son los factores de estrés que se asocian con el ambiente en el cual trabaja un individuo. Algunos deben hacer frente al trabajo en un ambiente deficientemente diseñado, tal como una oficina con una iluminación inadecuada o con poca privacidad. Otros, deben hacer maniobras en un espacio restringido o tienen calor

o frío excesivos. Inclusive hay espacios de trabajo que representan riesgos de seguridad y de salud, desde pisos muy grasosos hasta aire contaminado. También puede causar lesiones el trabajo que implica movimientos repetitivos, como el relacionado con computadoras; por tanto, este tipo de trabajo intensifica el estrés para los empleados

Las exigencias relacionadas con las tareas son desafíos que están asociados a un papel a realizar, es decir, el conjunto de comportamientos que se esperan de una persona debido a suposición en el grupo. Algunas personas encuentran ambigüedad de roles, es decir, que tienen incertidumbre acerca de cuáles son los comportamientos que se esperan de ellos.

Las exigencias interpersonales son factores de estrés que están asociados a las relaciones en la organización. Aunque en algunos casos las relaciones interpersonales pueden aliviar las tensiones, también pueden ser una fuente de estrés cuando el grupo ejerce presión sobre un individuo o cuando hay conflictos. El conflicto interpersonal ocurre cuando dos o más individuos perciben que sus actitudes o sus metas están en oposición.

1.3.1.2. Tipos de estrés laboral

Abundan muchas formas de estrés entre los cuales están los esporádicos, estos son de corto tiempo ya sea por las labores que se piden, despidos; luego tenemos el crónico este tipo de estrés es causado cuando la persona está en un Ambiente laboral inadecuado como infraestructura inadecuada, acoso escolar, falta de compañerismo, entre otras; Sobrecarga de trabajo; Alteración de ritmos biológicos causado por el exceso de encargo en el trabajo; Responsabilidades y decisiones muy importantes.

1.3.1.3. Consecuencias del estrés

Charles Scribner's Sons (2004,416) es difícil establecer una relación entre el estrés y sus síntomas fijos sin embargo el cuerpo y la mente actúan de manera diferente frente al estrés, aunque se sabe que las consecuencias son las siguientes:

Dolor debido a problemas musculares como dolores de cabeza, de espalda, de mandíbula y muchos de ellos aumentan debido al nivel de estrés.

Problemas estomacales como dolor de estómago, diarrea, ardor y dolor de estómago.

Insomnio y problemas del sueño.

Adicción a las drogas tabaco y alcohol y estas pueden provocar cáncer o problemas al corazón

1.3.1.4. Dimensiones

Estresores relativos al contenido de la tarea

Según Newell (2002) Las exigencias relacionadas con las tareas son desafíos que están asociados a un papel a realizar, es decir, el conjunto de comportamientos que se esperan de una persona debido a suposición en el grupo. Algunas personas encuentran ambigüedad de roles, es decir, que tienen incertidumbre acerca de cuáles son los comportamientos que se esperan de ellos.

Daft & Marcic (2006) son factores de estrés que surgen de las tareas que se encomiendan a una persona que desempeña un puesto. Algunos tipos de decisiones son intrínsecamente estresantes: las que se toman bajo presiones de tiempo, que tienen consecuencias serias y las que deben tomarse con información insuficiente.

Estresores relativos a la organización

Newell (2002) indica que son factores de estrés que están asociados a las relaciones en la organización. Aunque en algunos casos las relaciones interpersonales pueden aliviar las tensiones, también pueden ser una fuente de estrés cuando el grupo ejerce presión sobre un individuo o cuando hay conflictos. El conflicto interpersonal ocurre cuando dos o más individuos perciben que sus actitudes o sus metas están en oposición.

Según la Unión Gerencial de Trabajadores (UGT, 2006) Se puede incluir como cambios en la organización de trabajo temporalidad, precariedad y además de la instrucción de la entidad en que se labora y sus diligencias. Hay diferentes tipos de administración impulsa notoriamente la existencia de componentes de riesgo, así como la que “deja hacer”—pasiva— como la autoritaria, esto es, la que resulta muy intervencionista por el empleador; En cambio, los más participativos y transparentes facilitan las diligencias de las reacciones y etapas de estrés. El diseño del papel o rol de cada trabajador en la organización.

1.3.1.5. Medición

Esta variable se medirá con el cuestionario extraído de la tesis de Paris, L en base a los causantes de estrés mencionados por Peiro, J (2005), con una cantidad de 33 preguntas y con puntajes del 0 al 3, fue corregida ya que no fue adaptada al tema que se requiere.

1.3.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2000,359) constituye las estrategias individuales para obtener los objetivos deseados y están en función de todas estas variables que se condicionaran a la fuerza del valor de recompensa, esfuerzo individual, percepción de recompensas depende el esfuerzo, percepción acerca del papel desempeñado, desempeño del cargo, capacidades individuales

1.3.2.1. Evaluación de desempeño

Beneficios de evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2007) que entre los principales beneficiados de esta evaluación son los trabajadores que se realiza mediante una evaluación de personal para observar su desarrollo y control personal; el jefe o gerente ya que servirá como medidas para mejorar el desempeño de los trabajadores y la compañía u organización ya que reconoce a los trabajadores que merecen ser despedidos además de perfeccionarse en campos de ocupación y observa a los trabajadores que estén aptos para una promoción o traslado.

Según Rodríguez (2007) es una técnica imprescindible en la labor de las labores administrativas, este permite identificar los problemas que hay en las del puesto que ocupa, su supervisión o su integración en el entorno

Objetivos de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2007,244-245) asegura que las primeras pisadas de la misión de la misión de manejo de recursos humanos manejado a establecer la valoración de la ocupación deben ser:

Asegurar que abunde un ambiente laboral de consideración y seguridad entre los trabajadores.

Favorecer que los trabajadores admitan compromisos y determinen objetivos en la jornada.

Implementar una manera de manejo democrático, cooperativo y consejero.

Inventar un proyecto de gerencia, futuro y mejoramiento constante de los trabajadores.

Producir una posibilidad continua de enseñanza, novedad, crecimiento individual y laboral.

Modificar la valoración del desempeño en fases de diagnóstico de conveniencias de desarrollo, en vez de ser un método ortodoxo, centrado en el parecer de los demás.

Según Rodríguez (2007) permite obtener datos de los trabajadores sobre su desempeño para evaluar y tomar decisiones que ayuden a la organización, asimismo permite ayuda al trabajador a indicar sus deficiencias.

1.3.2.2. Dimensiones

Desempeño en función

Chiavenato (2007) lo define como una evaluación de los individuos mediante su desempeño en el área de trabajo

Desempeño individual

Chiavenato (2007) Lo explica como una manera de facilitar un vínculo con el experto en evaluación. Además, permite ejecutar una evaluación intensa, justa y neutral de cada trabajador y permite planificar la acción competente

Según Alama & otros (S.f) explica como las estructuras capacitadas y competitivas necesitan de empleados capacitados. El talento de solución, la aprobación, uso y elaboración de las variantes, no resulta sólo un cambio de comportamiento del individuo. La modifica de sus jornadas diarias y la aprendizaje y cambios de los nuevas costumbres y medios para acomodarse, necesita de la interiorización y validar por parte del trabajador de las nuevas posiciones, requiere una enseñanza continua. Estos son necesariamente tecnológicos y ordenados que implantan nuevos requerimientos al empleado.

Medición

Se medirá mediante la encuesta hecha por Chiavenato en su libro Administración de recursos humanos 8° edición (2007) con

una cantidad de 7 preguntas que van tanto del desempeño individual como el desempeño en la organización siendo esta modificada para que su forma de cuestionario sea numérica y no descriptiva su puntaje es del 1 a 5.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral de la sede UGEL N° 03 Trujillo TNO?

1.5. Justificación del estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41) las investigaciones llegan a ser convenientes por resolver problemas o construir nuevas teorías y algunas pueden ser diferidas por otras personas, mientras mayor número de repuestas positivas tenga el proyecto mayor tendrá una base más sólida y más, los cuales proponen las siguientes bases ente las cuales son:

Conveniencia. La investigación es conveniente por ser de gran consideración, ya que impulsará a los trabajadores a poder seguir en marcha a pesar de las bajas en el personal, asimismo facilitará una herramienta de evaluación para las variables estudiadas.

Relevancia social. El producto que generara en la sociedad es positivo ya que los favorecidos con esta exploración serán los trabajadores de la sede UGEL03 TNO ya que mejorara la imagen que tiene ante los usuarios y el público en general.

Valor Teórico. Se emplearán metodologías y se determinaran los indicadores relevantes para saber si es posible que el estrés del personal de la SEDE UGEL03 se pueda reducir y por ende aumentar el desempeño laboral en el servicio que se ofrece.

Valor metodológico. Con esta investigación se permitirá experimentar y detectar el estrés y como se relaciona con el desempeño laboral de la UGEL03 Trujillo Nor Oeste

Valor práctico. Con esta investigación se utilizarán métodos de análisis y recolección de datos para analizar y brindar información a los trabajadores para disminuir el dentro de la organización y la relación que tiene con nivel de desempeño de la UGEL03 Trujillo nor oeste 2017.

1.6. Hipótesis

El estrés se relaciona de manera inversa con el desempeño de los trabajadores en la sede UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste, Perú 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. General.

Determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de SEDE UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste, Trujillo 2017

1.7.2. Específicos.

Identificar el nivel de estrés laboral que existe en la sede UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste 2017

Evaluar el nivel de desempeño laboral de la sede UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste 2017

Determinar la relación que existe entre los Estresores relativos al entorno objetivo y el desempeño laboral de la sede UGELN° 03 Trujillo Nor Oeste 2017

Determinar la relación que existe entre los estresores relativos a la organización y el desempeño laboral de la sede UGELN° 03 Trujillo Nor Oeste 2017

MÉTODO

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

De tipo no experimental ya que la averiguación va a ser no tocando variables ya usadas y de corte transversal. Y además será correlacional debido a que se buscará la relación que hay entre el estrés y el desempeño de los trabajadores de la institución a investigar

2.2. Variable y operacionalización de variables

Variable independiente

Estrés laboral

Variable dependiente

Desempeño laboral

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Peiro (2005) menciona que el estrés es un desarreglo entre los requerimientos del área y capacidades de del trabajador a solucionar ese requerimiento	Para medir el estrés se realizó mediante un cuestionario de acuerdo a los causantes de estrés de Peiro, J (2005) que fue elaborado para la tesis de Paris,L(2011) para los trabajadores de las áreas, esta extraída	Estresores relativos al entorno objetivo	Sobrecarga de trabajo	Ordinal
				Ambiente físico o material de trabajo	Ordinal
			Estresores relativos a la organización	Falta de apoyo de la organización	Ordinal
				Dificultad entre trabajadores	Ordinal
				Fuente intrínseca de satisfacción	Ordinal
				Falta de justicia Organizacional	Ordinal
Desempeño laboral	Chiavenato (2007) La evaluación del desempeño es una valoración cuando se juzga como un trabajador actúa el cargo y cuál es la aptitud más adelante; toda evaluación es un periodo es para alentar o resolver su desempeño, la sublimidad y sus capacidades de un empleado	El desempeño se midió mediante una ficha de evaluación que será entregado a los respectivos jefes de área dicha ficha que fue extraída del libro Administración de recursos humanos 8° edición Chiavenato ,I (2007)	Desempeño en función	Cualidad	Ordinal
				Producto	Ordinal
				Conocimiento de trabajo	Ordinal
				Cooperación	Ordinal
			Características individuales	Creatividad	Ordinal
				Comprensión de situaciones	Ordinal
				Capacitación de realización	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

Para medir el estrés del personal en la UGEL N° 03 TNO, se tomó en cuenta los trabajadores es por ello la población será de 40 personas

2.3.2. Muestra.

La muestra que se obtiene de la empresa a encuestar, por ser una población finita no va ser necesario realizar un muestreo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 2.3

Técnicas e instrumentos

Variable	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario (Peiro,2005)
Desempeño laboral	Ficha de evaluación	Ficha de evaluación (Chiavenato, I 2007)

2.5. Métodos de análisis de datos

Al realizar e interpretar los resultados se utilizó el programa Microsoft Excel, que nos permitió hacer la tabulación de todos los datos recolectados con la aplicación de la encuesta y también se pudo hacer todas las figuras necesarias y hacer una buena interpretación de resultados.

El modelo del cuestionario está basado en los ideales de la averiguación y para analizar la misma se usaron métodos estadísticos para poder hallar la relación que existe entre el estrés y la desempeño de cada una de ellas.

Para fruto de análisis de la variable estrés en el trabajo, se usó una serie de niveles a criterio del investigador, basado en los puntajes promedios obtenidos:

Estrés laboral	
Muy bajo	0-0.95
Bajo	0.96-1.5
Medio	1.6-2
Alto	2.1-3

Para fruto de análisis de la variable desempeño en el trabajo, se usó una serie de niveles a criterio del investigador, basado en los puntajes promedios obtenidos:

Desempeño laboral	
Nada	0
Tolerable	0.1-1.4
Regular	1.5-2.5
Bueno	2.6-3

2.6. Aspectos Éticos

En esta investigación se tuvo en consideración los siguientes aspectos éticos: el respeto por la propiedad intelectual, la seguridad a la identidad de los investigados durante presente estudio, la sinceridad en el desarrollo del tema y en la adquisición de la información.

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Resultados del nivel de la variable estrés laboral

Tabla 3.1

Distribución de la media de la variable estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Media	Nivel
Estresores relativos al entorno objetivo	Sobrecarga de trabajo	1.03	bajo
	Ambiente físico o trabajo	1.27	bajo
	Total	1.15	Bajo
Estresores relativos a la organización	Falta de apoyo de la organización	0.77	Muy bajo
	Dificultad entre trabajadores	0.57	Muy bajo
	Fuente intrínseca de satisfacción	0.88	Muy bajo
	Falta de justicia organizacional	1.04	bajo
	Total	0.81	Muy bajo
Total de ambas dimensiones		0.98	bajo

Nota: se muestra el promedio de los indicadores y de cada dimensión y de la variable estrés laboral, la cual se encuentra en un nivel promedio total mediano de 0,98 siendo la dimensión más predominante los estresores relativos al entorno objetivo el cual tiene un promedio de 1,15 siendo el indicador ambiente físico o de trabajo el más predominante y en los estresores relativos a la organización tiene un promedio de 0,81 el cual su mayor indicador es falta de justicia organizacional con un promedio de 1,04

3.2. Resultados del nivel de la variable desempeño laboral

Tabla 3.2

Dimensiones	Indicadores	Media	Nivel
Desempeño en función	Producto	2.48	Regular
	Cualidad	2.38	Regular
	Conocimiento de trabajo	2.45	Regular
	Cooperación	2.30	Regular
	Total	2.40	Regular
Estresores relativos a la organización	Creatividad	2.20	Regular
	Comprensión de situaciones	2.23	Regular
	Capacidad de realización	2.25	Regular
	Total	2.23	Regular

Nota: se muestra el promedio de los indicadores y de cada dimensión y de la variable desempeño, la cual se encuentra en un nivel promedio total regular de 3,2 siendo la dimensión más predominante desempeño en función el cual tiene un promedio de 3,3 siendo el indicador producto, además el más predominante y en el desempeño individual tiene un promedio de 3,10 el cual todos sus indicadores son iguales con un promedio de 3,10

3.3. Determinar si existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral

Tabla 3.3

		Correlaciones		
			estrés laboral	desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Factor de correlación	1.000	-.050
		nivel de significancia		.760
		Total	40	40
	Desempeño laboral	Factor de correlación	-.050	1.000
		nivel de significancia	.760	
		Total	40	40

Existe relación negativa de -0,50 entre estresores relativos a la organización y desempeño laboral de la unidad de gestión local educativa local (UGEL) N°03 TNO – 2017, además los valores de rho están entre 0 y -0,2 por lo tanto la correlación entre variables es muy débil

3.4. Determinar si existe relación entre estresores relativos al entorno objetivo y desempeño laboral

Tabla 3.4

Correlaciones				
			estresores relativo al entorno objetivo	desempeño laboral
Rho de Spearman	Estresores relativo al entorno objetivo	Factor de correlación	1.000	-.180
		nivel de significancia		.266
		Total	40	40
	Desempeño laboral	Factor de correlación	-.180	1.000
		nivel de significancia	.266	
		Total	40	40

Existe relación negativa de -0,180 entre estresores relativos a la organización y desempeño laboral de la unidad de gestión local educativa local (UGEL) N°03 TNO – 2017, además los valores de rho están entre 0 y -0,2 por lo tanto la correlación entre variables es muy débil

3.5. Determinar si existe relación entre estresores relativos a la organización y desempeño laboral

Tabla 3.5

Correlaciones				
			estresores relativos a la organización	desempeño laboral
Rho de Spearman	Estresores relativos a la organización	Factor de correlación	1.000	-.258
		nivel de significancia		.108
		Total	40	40
	Desempeño laboral	Factor de correlación	-.258	1.000
		nivel de significancia	.108	
		Total	40	40

Existe relación negativa de -0,258 entre estresores relativos a la organización y desempeño laboral de la unidad de gestión local educativa local (UGEL) N°03 TNO – 2017, además los valores de rho están entre 0 y -0,2 por lo tanto la correlación entre variables es muy débil

3.6. Contratación de hipótesis

H1: Hay relación negativa entre el estrés y el desempeño en el trabajo de la unidad de gestión local educativa local (UGEL) N°03 TNO – 2017

Al procesar la información de los resultados obtenido se llegó al resultado tanto el estrés como el desempeño laboral tiene una relación inversa de un resultado de $-0,101$ con un nivel de significancia de $0,535$. A esto se concluye que se valida la hipótesis de la averiguación por lo tanto quiere significar que se obtuvo un resultado de correlación inversa

DISCUSIÓN

IV. Discusión de resultados

En base con los resultados obtenidos en los cuestionarios se mostró que el nivel de estrés en la UGEL 03 tiene un promedio débil de 0,98 siendo sus indicadores principales ambiente físico con 1,27 seguido de falta de justicia con 1,04, sobrecarga de trabajo con 1.03 y por ultimo fuente intrínseca de satisfacción con 0.88. Así mismo Según MAZ (2003) definen al estrés como una anormalidad muy frecuente en el entorno laboral, estas tienen graves efectos en la salud en la persona que lo padece, esto va en aumento debido a las modificaciones en el entorno financiero y social. Eso acepta la investigación de parís (2011) que menciona que los resultados fijados pudieron dar a entender de que, si hay estrés laboral en esta clase de industrias, esto obligado a los turnos variables, las sobre demandas, múltiples tareas, la mala interacción con los jefes, no saber algunas tareas y la falta de apoyo

Además, con los resultados obtenido en la ficha de evaluación entregado a cada jefe de área de mostro que posee un nivel regular 2,3 siendo sus indicadores principales cantidad de producción ejecutado (en este caso sería cantidad de usuarios atendidos con 2.48, seguido de conocimiento de trabajo con 3,33, esmero en la ejecución de labores 2.45 y cooperación 2.40 seguido de ello los demás en función individual su principal indicador es la capacidad con un 2.25 .Según Chiavenato (2000) define al desempeño como estrategias individuales para obtener los objetivos deseados y están en función de todas estas variables que se condicionaran a la fuerza del valor de recompensa, esfuerzo individual, percepción de recompensas depende el esfuerzo, percepción acerca del papel desempeñado, desempeño del cargo, capacidades individuales .Esto acepta la investigación de Sánchez(2014) que menciona que los factores que no están presentes en cuanto a la apreciación en el trabajo 93% (40) demuestran el agrado, en el rendimiento 79% (34) el aviso, y en la manera de comportarse en el trabajo 63% (27) el deber institucional; mientras que las causas que están en el rendimiento 67% (29) está dicho que, por la utilización, en la 70 apreciación

en el trabajo 58% (25) la consideración y el comportamiento en el trabajo 39% (17) la colaboración.

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre estrés laboral considerando su primera dimensión estresores relativos al entorno objetivo y la variable desempeño laboral presenta una relación inversa débil con un promedio de 0,266 con un coeficiente de correlación de -0,180 es decir para los trabajadores de la ugel es decir que la sobrecarga de trabajo y el ambiente de trabajo influye en el desempeño. Esto acepta la investigación de Paris (2011) que menciona que uno de sus factores principales es el ambiente de trabajo seguido de sobrecarga de trabajo. asimismo, según DRAFT y MARCIC definen al estresor relativo objetivo como son los factores de estrés que se asocian con el ambiente en el cual trabaja un individuo. Algunos deben hacer frente al trabajo en un ambiente deficientemente diseñado, tal como una oficina o con sobrecarga de trabajo

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre estrés laboral con su segunda dimensión estresores relativos a la organización y la variable desempeño laboral presenta una relación inversa media con 0,108 con un coeficiente de correlación de -0.258 es decir mientras más falta de justicia organizacional exista menor será su desempeño además de ellos afecta la falta de apoyo de la organización y esto produce fuente intrínseca de satisfacción. Esto acepta la investigación de Paris (2011) que menciona que uno de los factores principales es falta de justicia organizacional. según Draft y Marcic (2011) definen al estrés relativo en la organización son factores de estrés que están asociados a las relaciones en la organización. Aunque en algunos casos las relaciones interpersonales pueden aliviar las tensiones, también pueden ser una fuente de estrés cuando el grupo ejerce presión sobre un individuo o cuando hay conflictos

Para finalizar, de acuerdo a lo obtenido de variables estrés y desempeño se mostró un efecto débil inverso con 0.760 con un coeficiente de relación de -0.50 si se reduce el estrés aumentara el desempeño reduciéndose a 0. Este resultado se asemeja con la investigación de Maya Gonzales (2014)

con su tesis titulada “estrés laboral y desempeño laboral en la serviteca Altanense S.A “ la investigación se ha llevado a cabo en la universidad Rafael Landívar, el objetivo principal de esta investigación es buscar si hay vinculo que hay entre el estrés y el desempeño en la empresa serviteca Altanense S.A donde se demostró que si existe relación entre ambas variables obteniendo como resultado positivo que ayudara a mejorar el trabajo a los colaboradores de la organización .

CONCLUSIONES

V. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos en la presente aplicación de cuestionarios y fichas de evaluación a los trabajadores de la UGEL N°03 TNO, se enlistará las siguientes conclusiones

1. Basándose en primer primer objetivo, concerniente a hallar el nivel del estrés laboral muestra un nivel débil o bajo, que sumado de factor relativo al entorno objetivo inadecuados, supone un estado de calma, por la baja relación que guarda el estrés, sin embargo, existe una mala infraestructura y organización en ciertas áreas afectando así al trabajador y a los usuarios afectando tanto su salud física como mental ya que los espacios serán cada vez más necesarios por la cantidad de trabajadores además de una mala justicia en la organización generando fuentes intrínsecas de satisfacción siendo este un causante de estrés y renuncia
2. En base al segundo objetivo concerniente a determinar el nivel de desempeño muestra un nivel regular, que sumado de la cantidad de trabajo producido en este caso la cantidad de usuarios atendidos, guarda un estado de alerta, sin embargo, existe un mal manejo de tareas siendo, una regular atención en las áreas de trabajo hacia los usuarios y también una causante la cooperación entre trabajadores ya que el existen un mal clima laboral causado por el estrés además de que capacidad de realización su creatividad y comprensión de situación poseen un nivel regular
3. En base al tercer objetivo, concerniente a la relación entre estresor relativo al entorno objetivo y desempeño del trabajo, derivo que hay una relación inversa entre dichas variables. Y una relación débil entre estresores relativos al entorno objetivo y el desempeño laboral, lo que indica que, si hay dependencia entre ambas, pero de una manera baja ya que mientras más incómodo sea el área de trabajo menor será su desempeño, esto indica una de las oportunidades de mejora en torno al ambiente de trabajo, sobre las

necesidades físicas de los trabajadores y a las labores encargados de los trabajadores

4. En base al cuarto objetivo, concerniente a la relación entre estresores relativos a la organización y desempeño del trabajo, derivo que hay una relación inversa entre variables. Y una relación moderada entre estresores relativos a la organización y el desempeño profesional, lo que indica que, si hay dependencia entre ambas, de una manera regular ya que mientras más difícil sea la relación entre trabajadores menor será el desempeño, esto indica una de las oportunidades de mejora en torno a la organización, sobre los problemas de la organización y las relaciones entre jefe-trabajador.
5. En base ultimo y objetivo general, concerniente a la relación entre estrés y desempeño del trabajo, derivo que hay una relación inversa entre variables. Y una relación débil entre ambas variables, lo que indica que, si hay dependencia entre ambas, de una manera baja ya que mientras mayor sea el estrés mayor será el desempeño, esto indica una de las oportunidades de mejora en torno a la organización, sobre los problemas de la entre trabajadores, jefes pares y subordinados e infraestructura de trabajo.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

Se recomienda a los altos directivos de la UGEL 03 constituir un comité de seguridad a fin de ayudar a reubicar y reorganizar el ambiente físico a fin de hacer maniobras por el espacio restringido, una buena organización para evitar el estrés por área de trabajo, así mismo contratar mayor personal para evitar tanto r exceso de tarea generando estrés y a fin de mejorar la buena atención de los usuarios mejorar los procesos

Se recomienda establecer metas diarias además de un calendario de atención para así mantener ordenado los tiempos y así evitar el cuello de botella en la atención, malestares y quejas de los usuarios y jefes y directivos programar cursos de capacitación para sus servidores de las diferentes áreas además de un bono por buena labor y buenas ideas mejorando así la capacidad de realización de los trabajadores y se sientan motivados

Establecer retiros en equipo para promover el trabajo en grupo con ello se establecer y alcanzar objetivos, así como relajar y motivar a los trabajadores, aumentar sus ánimos de laborar y establecer lazos de reciprocidad entre compañeros

REFERENCIAS

VII.REFERENCIAS

- Ávila F. (2013). El Estrés Laboral Y Su Influencia En El Desempeño De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Víctor Larco Herrera Trujillo - 2014. Tesis de grado para obtener el título de administración en el grado de licenciado, Universidad Cesar Vallejo Trujillo – Perú.
- Charles Scribner's Sons (2004) Síndrome de Estrés por Repetición vol.3. New York: Gale
- Chávez, c. (2013). Factores asociados al desempeño del enfermero(a) del área de salud del hospital Eduardo Rebagliategui Martins. Tesis de grado para obtener el título de enfermera psicológica en el grado de licenciado, Universidad nacional de San Marcos Lima– Perú.
- Chiavenato, I. (2007), Administración de Recursos Humanos, 8a. Ed., México, Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, 5a. Ed., México: McGraw-Hill
- Corcuera, J. (2004) Riesgos: Causas de peligros y lesiones derivados del trabajo, editorial Paraninfo
- Díaz & Gavidia. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería hospital II-2 Tarapoto. Abril-julio 2013. Tesis de grado para obtener el título de enfermera en el grado de licenciado, Universidad nacional de San Martín – Perú.
- Draf & Marcic (2006) Introducción a la administración 4a ed. México: Thomson
- Gonzales, M. (2014). “Estrés y desempeño laboral “. Tesis de grado para obtener el título de Psicólogo Industrial – Organizacional en el grado de licenciado, Universidad Rafael Landívar – Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. 5a ed. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (INSHT,2004) Estrés Laboral, recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20D>

E%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

MAZ departamento de prevención (2010), El estrés y el riesgo para la salud. Recuperado de <http://www.maz.es/publicaciones/publicaciones/manual-el-estres-y-el-riesgo-para-la-salud.pdf>

Newel, S. (2002), El Estrés en el Trabajo." Creando organizaciones saludables: Bienestar, diversidad y ética en el trabajo, editorial Paraninfo.

Organización mundial de la salud (OMS,2004) La organización del trabajo y estrés

París, L. (2014). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis de grado para obtener el título en psicología en el grado de licenciado, Universidad abierta Interamericana – Argentina.

Peiro, J (2005) Desencadenantes del estrés laboral, Madrid: editorial Pirámide

Ventura, Delgado, Ventura, Martin (2010), formación y orientación laboral. 2a edición: editorial paraninfo